

<<供应链与物流管理>>

图书基本信息

书名：<<供应链与物流管理>>

13位ISBN编号：9787308055345

10位ISBN编号：7308055345

出版时间：1970-1

出版时间：浙江大学出版社

作者：王陆庄

页数：320

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<供应链与物流管理>>

### 内容概要

《供应链与物流管理》全面介绍当代供应链管理发展的最新观念、理论和技术，分析供应链的常用模型、反应特性和集成管理方式以及建设和利用社会化现代物流体系、完善供应链管理的新方法，探讨战略联盟、物流信息技术等的最新进展。

《供应链与物流管理》对于全面提高中国企业的素质和物流管理的水平，促进国内品牌的建设、增强我国企业的全球竞争力、企业新赢利模式的形成有一定作用。

## <<供应链与物流管理>>

### 书籍目录

第1章 绪论1.1供应链与物流管理1.2管理供应链的意义1.3供应链管理的主要内容第2章 客户价值与供应链管理2.1客户的价值尺度2.2客户价值的测量第3章 市场分销策略3.1分销策略的发展3.2供应链基础上的分销创新3.3电子商务对分销的影响第4章 分销物流网络4.1物流网络的设计4.2数据搜集与处理4.3定量分析技术第5章 采购与业务外包5.1采购管理和采购战略5.2发展供应商5.3采购外包收益与风险5.4构建电子采购第6章 库存管理和风险分担6.1仓储管理基本知识6.2单仓库的库存控制6.3供应链的库存管理6.4需求预测方法第7章 信息的价值7.1信息7.2供应链管理中的牛鞭效应7.3供应链管理中的提前期7.4信息和供应链的平衡第8章 供应链管理的信息技术8.1供应链信息技术的目标8.2供应链信息技术结构8.3供应链管理系统组成第9章 供应链的整合9.1推式、拉式和推一拉式供应链模式9.2供应链的需求信息整合9.3网络对供应链整合的影响9.4供应链的分销整合第10章 供应链模式下的产品开发10.1产品开发与供应链管理10.2大规模顾客定制10.3新产品开发的供应商策略第11章 供应链战略联盟11.1供应链战略联盟的构建11.2第三方物流3PL11.3其他联盟关系第12章 跨国供应链管理12.1企业的全球化运作12.2物流的区域差异性12.3跨国供应链的收益与风险12.4跨国供应链的运作

## <<供应链与物流管理>>

### 章节摘录

1.客户资料分析 利用企业构建的客户数据库,分析谁是分销物流服务的客户,客户的基本类型,个人购买者、中间商和制造商客户的不同需求特征和购买行为;哪些是目标客户,这些客户的差异对分销物流效益会产生什么样的影响,在这些资料分析的基础上,制定定制化客户管理策略。

2.定制化客户管理策略的制定 针对不同销售模式、不同渠道制定定制化的客户管理策略,包括定制化物流服务的具体实施措施和对客户承诺,以明确分销物流将提供什么样的服务产品。在不考虑竞争对手的情况下,定制化物流服务只需针对客户需求采用有效措施,与客户达成服务交易即可。

若考虑竞争对手情况,如竞争对手的物流服务水平、物流服务设施、物流能力等,就需要相应了解客户需要的物流服务水平,在此基础上制定相应的客户管理策略和物流服务措施,并向客户作出承诺。

3.定制化策略的实施 执行定制化物流服务措施,实现对客户的承诺,在提高客户服务水平的同时降低客户成本,在提高市场反应速度的同时给客户以更多的选择。

4.客户信息沟通 这是一种双向的信息交流,其主要功能是实现双方的互相联系、互相影响。事实上,客户管理过程就是与客户沟通信息的过程,实现有效的信息沟通是建立和保持企业与客户良好关系的最佳途径。

5.客户需求反馈 客户反馈可以衡量物流服务承诺目标实现的程度,及时发现定制化物流服务中的问题,及时修正定制化客户管理策略。

快速、正确地处理客户意见和投诉,对提升客户满意度,维护客户利益,赢得客户信息都是十分重要的。

6.实施效果评价每一次定制化物流服务完成后,都要对其进行客观、公正的评价,以不断提升物流服务水平,提升客户满意度。

在客户价值管理中,监管工作是很必要的,可以及时发现执行过程中的问题并及时发出纠偏指令,及时向决策层提供相应的信息反馈。

客户价值管理过程中,应及时把捕捉和挖掘到的客户的相关信息进行分析和筛选,确认和输入,以不断更新和完善客户数据库,为决策提供支持。

实施客户价值管理最重要的目的是取得竞争优势。建立综合、系统的客户数据库,保持和提高同客户的合作关系,是取得竞争优势的关键因素。

<<供应链与物流管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>